ORGANISER LA BILLETTERIE ET ACCUEILLIR LES PUBLICS

DE LA RÉGLEMENTATION À LA MISE EN PLACE D'UNE POLITIQUE D'ACCUEIL DE QUALITÉ

2 sessions

15, 16 et 17 avril 2015 — AIX-EN-PCE Arcade

NICE Espace Magnan — 26, 27 et 28 mai 2015

3 jours

Comment réussir l'accueil des publics ? Quelles sont les règles techniques, juridiques et fiscales particulières qui s'appliquent à la gestion d'une billetterie manuelle, informatisée ou dématérialisée ? Quelles sont les compétences relationnelles et organisationnelles qui participent à la satisfaction et à la fidélisation des publics ? Cette formation aide à concevoir un accueil performant et de qualité tout en respectant le cadre légal de la billetterie.

OBJECTIFS DE FORMATION

- Connaître et respecter la législation de la billetterie
- Organiser les services au public et optimiser sa relation d'accueil
- Savoir gérer les différentes situations d'accueil
- Maîtriser les procédures d'abonnement, de réservation, de vente au guichet, de contrôle, de gestion des flux et de gestion de salle

CONTENUS

LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL ET DE LA BILLETTERIE
- La définition et le cadre réglementaire de la billetterie manuelle, informatisée ou dématérialisée
- Le billet papier et le billet dématérialisé : typologie et mentions obligatoires

LE PUBLIC ET LE FICHIER
- Les types de public, les commandes, les changements de public
- Le fichier des publics : typologies, variables et historiques

LE LANCEMENT DE SAISON ET LA RÉSERVATION
- La gestion des tarifs
- Le rôle de la réservation et les filières de vente
- Les types de réservation, les quotas et contingents, l'envoi des billets

L'ABONNEMENT ET L'ADHÉSION
- Généralités, mode d'emploi et tarifications
- Le rôle, les types, la création et la prise de l'abonnement ou de l'adhésion

LE GUICHET ET LE TÉLÉPHONE
- Présentation, paiement, suivi des ventes

LE BUREAU ET LE CONTRÔLE
- Mise en place du hall, procédure, retour des non distribués, liste d'attente
- Contrôle manuel, contrôle d'accès automatisé, gestion des litiges, archivage

LA SALLE ET LA SIGNALÉTIQUE
- Les prérequis, la salle de manifestation, les rapports avec la régie
- La signalétique

LES ORGANIGRAMMES
- Les fonctions et les missions du personnel d'accueil et de billetterie

LES STATISTIQUES
- Les types d'enquêtes

LA GESTION DES BÉNÉVOLES
- Statut et responsabilités

LES CONTRÔLES DE L'ÉTAT
- Contrôle fiscal et contrôle Urssaf

INTERVENANT

JEAN-CHRISTOPHE ROUVET, consultant en gestion de public et billetterie, directeur du public et de la billetterie de « Lille 2004 », auteur du *Traité de billetterie*

PUBLIC

Toute personne responsable de l'accueil et de l'organisation de la billetterie : chargé des relations avec les publics, chargé de communication, administrateur, secrétaire général, responsable et chargé de la billetterie, de l'accueil, opérateur billetterie, bénévole… Cette formation est ouverte aux professionnels travaillant dans le champ du spectacle et plus largement dans celui de la culture.

FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Concevoir une communication Internet : stratégie et webdesign / p. 32

ORGANISER LA BILLETTERIE ET ACCUEILLIR LES PUBLICS

Informations complémentaires

CONDITIONS DE PARTICIPATION OU PRÉREQUIS :
• Aucune.

EFFECTIF :
• 15 participants maximum.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE DE LA FORMATION :
• Des dossiers thématiques et documentaires spécifiques à la formation accessibles en Intranet ;
• Des coordinatrices de formation disponibles tout au long de la formation, et au-delà, pour suivre le déroulement administratif et pédagogique, au niveau collectif et individuel.

• Autres outils :
- Centre de ressources, d'information et de documentation des arts du spectacle : consultation sur place ou via le site Internet de l'Arcade, Agence des arts du spectacle en Provence-Alpes-Côte-d'Azur ;
- Rencontres facilitées avec les services artistiques et les plateformes de l'Arcade.

ÉVALUATION :
• Entretien téléphonique et questionnaire pédagogique préalables ;
• Bilan oral et questionnaire d'évaluation écrit à l'issue de la formation ;
• Délivrance d'une attestation de formation.

HORAIRES :
• de 9h à 12h30 et de 13h45 à 17h15.

TARIF :
• 825 euros TTC.

CONTACT
Fany Latargez
04 42 21 78 53
f.latargez@arcade-paca.com

ARCADE
6, place Barthélémy Niollon
CS 30759
13617 Aix-en-Provence
Cedex 1

T. : 04 42 21 78 00
F. : 04 42 21 78 01

arcade@arcade-paca.com
www.arcade-paca.com

APE : 9499Z
SIRET : 305 350 795 00046

Déclaration enregistrée sous le numéro : 93 13 09 343 13
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat